



Analisis Pengaruh Desain Visual *User Interface (UI)* Aplikasi *Livin' by Mandiri* Terhadap User Satisfaction

(*The Effect of Visual User Interface (UI) Design on User Satisfaction among Livin' by Mandiri Users*)

Nur Shifa Qalbi Herry¹, Salsabila Maharani²

¹ Universitas Mulia Balikpapan

¹ shifaqlbi@gmail.com, ² salsabilamaharani2403@gmail.com

Penulis Korespondensi: Nur Shifa Qalbi Herry | **Email:** 2313067@students.universitasmulia.ac.id

Diterima (*Received*): 30/12/2025 Direvisi (*Revised*): 4/1/2026 Diterima untuk Publikasi (*Accepted*): 5/1/2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai sejauh mana desain visual antarmuka pengguna (User Interface/UI) pada aplikasi *Livin' by Mandiri* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada pengguna aktif aplikasi tersebut. Instrumen penelitian disusun untuk mengukur kualitas UI yang mencakup aspek warna, ikon, tata letak (layout), tipografi, serta konsistensi tampilan antarmuka, sementara kepuasan pengguna diukur berdasarkan kemudahan penggunaan, kesesuaian dengan harapan pengguna, dan tingkat kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan digital. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai desain UI *Livin' by Mandiri* berada pada kategori sangat baik, terutama pada aspek navigasi dan kejelasan ikon yang memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai fitur. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi dan diperkuat oleh persepsi kemudahan serta efisiensi dalam bertransaksi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas desain UI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pengembangan dan penyempurnaan antarmuka aplikasi di masa mendatang.

Kata Kunci: User Interface, UI Design, kepuasan pengguna, *Livin' by Mandiri*, mobile banking

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of visual user interface (UI) design in the *Livin' by Mandiri* application on user satisfaction. The research employs a quantitative approach by distributing online questionnaires to active users of the application. The research instrument evaluates UI quality based on several elements, including color schemes, icons, layout, typography, and visual consistency. User satisfaction is measured through indicators such as ease of use, alignment with user expectations, and comfort during digital banking transactions. The results indicate that the majority of respondents perceive the UI design of the *Livin' by Mandiri* application as very good, particularly in terms of navigation clarity and the comprehensibility of icons, which facilitate efficient feature access. Furthermore, user satisfaction is reported to be high, supported by the convenience and effectiveness of performing digital banking activities. These findings demonstrate that high-quality UI design has a positive and significant influence on user satisfaction and provide a foundation for recommending continuous improvements and future development of the application's interface.

Keywords: User Interface, UI Design, User satisfaction, *Livin' by Mandiri*, Mobile banking

© Author(s) 2026. This is an open access article under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0).

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sektor perbankan digital di Indonesia mengalami lonjakan yang signifikan sejalan dengan perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi berbasis seluler. Layanan mobile banking tidak

hanya berfungsi sebagai alat transaksi keuangan, tetapi juga telah menjadi komponen penting dalam kegiatan finansial harian, termasuk pembayaran secara digital, pengiriman uang, pembelian produk keuangan, serta manajemen rekening secara langsung. Dalam persaingan layanan per-

bankan digital, kualitas antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) menjadi elemen krusial yang memengaruhi kesuksesan aplikasi di mata konsumen.

Aplikasi *Livin' by Mandiri* merupakan salah satu *platform mobile banking* dengan basis pengguna yang besar di Indonesia. Aplikasi ini menawarkan desain visual yang kekinian, fitur transaksi yang komprehensif, serta integrasi beragam layanan keuangan. Namun, dalam konteks pengalaman pengguna, kualitas UI tidak hanya dievaluasi dari segi estetika, tetapi juga mencakup keterbacaan, kejelasan navigasi, konsistensi elemen visual, serta kemudahan bagi pengguna dalam memahami ikon dan menu yang ada.

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa desain UI yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi tingkat kesalahan dalam penggunaan, dan meningkatkan kepercayaan pada layanan digital. Sebaliknya, UI yang tidak optimal dapat menciptakan kebingungan dalam navigasi, meningkatkan beban kognitif, dan mendorong pengguna untuk beralih ke aplikasi kompetitor. Ini menjadikan analisis UI pada aplikasi perbankan digital sebagai bagian penting dari pengembangan produk.

Meskipun *Livin' by Mandiri* dikenal memiliki desain antarmuka yang moderen, terdapat sejumlah keluhan dari pengguna, seperti ikon yang dianggap kurang informatif, menu yang terlalu padat, dan perubahan tampilan setelah pembaruan yang memerlukan adaptasi. Situasi ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap UI aplikasi perlu dikaji lebih dalam, terutama terkait pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh desain visual *User Interface (UI)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi secara akademik pada kajian UI/UX, tetapi juga menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas tampilan dan pengalaman pengguna.

2. Data dan Metodologi

Bagian ini menjelaskan secara rinci mengenai data yang digunakan, lokasi penelitian, serta metodologi penelitian yang diterapkan untuk menganalisis pengaruh desain visual *User Interface (UI)* aplikasi *Livin' by Mandiri* terhadap kepuasan pengguna.

2.1. Data dan Lokasi

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai bahan utama dan pendukung penelitian. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 37 pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1-5 dan terdiri dari 6 pertanyaan, yaitu 3 pertanyaan terkait desain visual *User Interface (UI)* sebagai variabel independen (X) dan 3

pertanyaan terkait kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Y).

Data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu yang membahas topik *User Interface (UI)* Desain, kepuasan pengguna, *mobile banking*, dan *user experience (UX)*. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung analisis hasil penelitian.

Lokasi penelitian dilakukan secara daring melalui penyebaran kuesioner online kepada responden pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*.

2.2. Metodologi

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif yang bersifat eksplanatori dengan tujuan untuk mengeksplorasi kaitan antara desain visual antarmuka pengguna (UI) dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Metode ini diambil karena data yang digunakan berupa angka yang dihasilkan dari kuesioner dan akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada 37 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi *Livin' by Mandiri*. Kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert 1-5 mencakup 6 pertanyaan, di mana 3 pertanyaan berfokus pada variabel desain visual antarmuka pengguna (UI) sebagai variabel independen (X) dan 3 pertanyaan lainnya berhubungan dengan variabel kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Y).

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis melalui beberapa tahap, termasuk pengkodean data, menghitung statistik dasar berupa persentase dan distribusi jawaban dari responden, serta melakukan analisis deskriptif mengenai hubungan antara desain UI dan kepuasan pengguna berdasar kecenderungan penilaian yang diberikan oleh responden.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Deskripsi Pengukuran	Skala
UI Design (X)	Warna	Kesesuaian warna & kenyamanan tampilan	Likert 1-5
	Ikon & Menu	Kemudahan dipahami & tidak membingungkan	Likert 1-5
	Tata Letak (<i>Layout</i>)	Kerapihan & keteraturan posisi elemen	Likert 1-5
	Tipografi	Keterbacaan teks & kejelasan font	Likert 1-5

	Konsistensi Desain	Konsistensi gaya antar halaman	Likert 1-5
Kepuasan Pengguna (Y)	Kemudahan Penggunaan	Aplikasi mudah digunakan	Likert 1-5
	Kesesuaian Harapan	Pengalaman sesuai ekspektasi	Likert 1-5
	Kenyamanan Transaksi	Transaksi berjalan lancar & nyaman	Likert 1-5

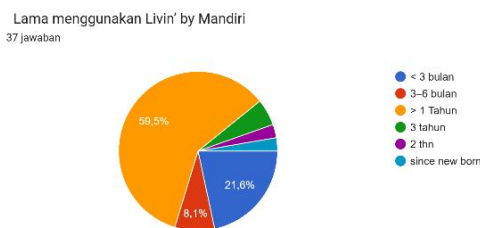
3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengevaluasi dampak desain visual dari *User Interface (UI)* aplikasi *Livin' by Mandiri* terhadap kepuasan pengguna. Informasi penelitian diambil melalui kuesioner daring yang disebarluaskan kepada 37 partisipan yang aktif menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk memahami pandangan pengguna mengenai kualitas desain UI serta tingkat kepuasan mereka.

Pembahasan akan ditujukan pada hasil analisis data kuesioner yang mencakup karakteristik dari para partisipan, penilaian terhadap variabel desain UI (X), serta penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y). Temuan ini kemudian diinterpretasikan untuk memahami hubungan antara desain visual antarmuka dan kepuasan pengguna aplikasi.

3.1. Karakteristik Partisipan

Karakteristik partisipan dalam studi ini diperoleh dengan mempertimbangkan berapa lama mereka telah menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Dari keseluruhan 37 peserta, mayoritas yaitu 22 orang (59,5%) telah mengakses aplikasi tersebut selama lebih dari satu tahun.



Gambar 1. Distribusi Lama Penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri

Ini menandakan bahwa sebagian besar partisipan memiliki pengalaman penggunaan yang cukup lama dan sudah mengenal dengan baik fitur serta antarmuka

aplikasi. Sementara itu, Berdasarkan Gambar 1, 59,5% dari orang yang ditanya telah memakai aplikasi itu lebih dari satu tahun. Kemudian, 21,6% dari mereka menggunakan aplikasi itu kurang dari tiga bulan, dan 8,1% berada dalam kategori penggunaan 3-6 bulan.

Sisanya adalah pengguna yang telah menggunakan aplikasi selama dua tahun atau lebih. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari orang yang ditanya memiliki pengalaman yang cukup lama dalam menggunakan aplikasi, sehingga pendapat mereka tentang desain antarmuka pengguna dan kepuasan dalam penggunaan dapat dianggap mewakili.

3.2. Hasil Analisis Variabel UI Design (X)

Variabel Desain UI dievaluasi berdasarkan tiga indikator utama, yaitu aspek visual, kemudahan pemahaman simbol dan menu, serta proses navigasi dalam aplikasi.

Data dari kuesioner mengindikasikan bahwa sebagian besar partisipan memberikan penilaian yang baik terhadap estetika aplikasi *Livin' by Mandiri*. Sebagian besar dari mereka memberikan nilai antara 4 dan 5, yang mengindikasikan bahwa tampilan aplikasi dinilai modern, nyaman untuk dilihat, dan menarik secara visual.

Pada indikator kemudahan dalam memahami ikon dan menu, temuan penelitian juga menunjukkan pandangan yang sangat positif. Terutama, mayoritas partisipan berpendapat bahwa ikon dan menu dalam aplikasi tersebut mudah dimengerti dan tidak membingungkan. Ini menunjukkan bahwa desain ikon dan organisasi menu telah dirancang sedemikian rupa, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses fitur yang ada.

Selanjutnya, mengenai indikator alur navigasi, partisipan memberikan penilaian yang sangat tinggi. Skor tertinggi (nilai 5) paling banyak dipilih, menunjukkan bahwa navigasi aplikasi dianggap teratur, konsisten, dan mudah diikuti. Konsistensi dalam navigasi ini sangat penting untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan aktivitas perbankan dengan lebih efisien.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa kualitas desain visual *User Interface* dari aplikasi *Livin' by Mandiri* berada pada tingkat sangat baik.

Tabel 2. Ikon dan Menu Mudah Dipahami

Skor	Frekuensi	Persentase
1	2	5,4%
2	0	0%
3	2	5,4%
4	19	51,4%
5	14	37,8%
Total	37	100%

Mayoritas responden memilih skor 4 dan 5 (89,2%), menunjukkan ikon dan menu aplikasi mudah dipahami dan tidak membingungkan.

3.3. Hasil Analisis Variabel UI Design (Y)

Variabel kepuasan pengguna dievaluasi dengan tiga parameter yakni tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi, keselarasan pengalaman dengan ekspektasi, dan kemudahan dalam menjalankan kegiatan perbankan.

Data dari kuesioner menunjukkan bahwa banyak responden merasa puas dengan penggunaan aplikasi *Living' by Mandiri*. Penilaian yang mendapatkan skor 4 dan 5 mendominasi, yang mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut mampu memberikan pengalaman positif bagi penggunaannya.

Pada aspek keselarasan antara pengalaman dan harapan, sebagian besar responden juga memberikan penilaian yang tinggi. Ini menandakan bahwa fitur, desain, dan fungsionalitas aplikasi telah memenuhi harapan pengguna sebagai aplikasi perbankan *mobile*.

Sementara itu, parameter kemudahan dalam beraktivitas perbankan mencatat hasil tertinggi di antara parameter lainnya. Sebanyak 86,4% responden memberikan skor 5, yang menunjukkan bahwa aplikasi *Living' by Mandiri* sangat membantu pengguna dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Temuan ini menegaskan bahwa aplikasi tidak hanya unggul dalam aspek visual, tetapi juga efektif dalam memenuhi kebutuhan fungsional penggunaannya.

Tabel 3. Pengalaman Sesuai Harapan

Skor	Frekuensi	Persentase
1	2	5,4%
2	1	2,7%
3	4	10,8%
4	18	48,6%
5	12	32,4%
Total	37	100%

Sebagian besar responden memberi skor 4 dan 5 (81,0%), menunjukkan pengalaman penggunaan aplikasi sesuai dengan harapan pengguna.

3.4 Diskusi Pengaruh Desain UI terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan analisis terhadap variabel desain UI dan kepuasan pengguna, dapat ditarik kesimpulan bahwa tampilan antarmuka aplikasi *Living' by Mandiri* berperan positif dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaannya. Pengguna yang memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas desain UI cenderung juga menilai kepuasan penggunaan aplikasi dengan baik.

Penemuan ini sejalan dengan kajian sebelumnya yang menunjukkan bahwa desain antarmuka yang berkualitas mampu meningkatkan kenyamanan, mengurangi kesalahan pengguna, serta memperbaiki pengalaman

penggunaan layanan perbankan *mobile*. Desain visual yang kekinian, ikon yang mudah dimengerti, bersama dengan navigasi yang konsisten terbukti memfasilitasi pengguna dalam menyelesaikan aktivitas perbankan dengan lebih cepat dan nyaman.

Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini menegaskan bahwa desain UI menjadi elemen krusial dalam menentukan kepuasan pengguna pada aplikasi perbankan *mobile*, khususnya untuk aplikasi *Living' by Mandiri*. Serta, dapat diketahui bahwa dampak desain UI terhadap kepuasan pengguna tidak terjadi hanya pada satu area saja, melainkan melalui berbagai mekanisme yang berhubungan satu sama lain. Desain visual yang teratur dan seragam memfasilitasi pengguna dalam memahami fungsi masing-masing komponen antarmuka, sehingga proses navigasi dapat berlangsung lebih cepat dan efektif. Efektivitas ini selanjutnya mengurangi kemungkinan kesalahan dalam transaksi dan meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap aplikasi.

Temuan penelitian ini juga mendukung hasil dari studi sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas desain UI berfungsi sebagai penghubung antara kenyamanan dalam penggunaan dan kepuasan pengguna. Saat antarmuka aplikasi dirancang dengan cara yang intuitif, pengguna tidak hanya merasa nyaman secara estetika, tetapi juga merasa bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan transaksi mereka sehari-hari.

Di samping itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa pengguna aplikasi *mobile banking* cenderung mengevaluasi kepuasan mereka berdasarkan keseimbangan antara aspek estetika, kemudahan dalam navigasi, dan keandalan dari sistem. Dengan demikian, desain UI harus dianggap sebagai bagian penting dari keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi secara menyeluruh.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas UI Design pada aplikasi *Living' by Mandiri* berada pada kategori sangat baik dan mampu mendukung kemudahan penggunaan aplikasi. Elemen visual seperti tata letak, ikon, dan navigasi disusun secara konsisten sehingga membantu pengguna dalam menjalankan berbagai aktivitas perbankan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Living' by Mandiri* berada pada kategori tinggi. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan ini antara lain kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna dalam *mobile banking*. Selain itu, penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif antara UI Design dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh desain visual antarmuka terhadap tingkat kepuasan pengguna telah tercapai. Temuan ini diharapkan dapat

menjadi dasar bagi pengembangan antarmuka aplikasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna di masa mendatang

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin menyatakan rasa terima kasih dan penghargaan kepada pensyarah pembimbing yang telah memberi tunjuk ajar, panduan, serta pandangan penting sepanjang penyelidikan sehinggalah penulisan rencana ini selesai. Penghargaan turut diberikan kepada semua responden yang sudi mengisi borang soal selidik, membolehkan kajian ini berjalan lancar. Selain itu, penulis amat menghargai kedua rakan penulis atas kerjasama, kesungguhan, dan sokongan sepanjang usaha kajian dan penulisan rencana ini. Setinggi penghargaan juga ditujukan kepada Fakulti Pengajian, institusi universiti, serta pihak penganjur dan penerbit jurnal yang menyediakan peluang dan kemudahan untuk penerbitan penulisan akademik ini. Ucapan terima kasih turut ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu, sama ada secara nyata atau tidak, bagi memastikan kajian ini dapat disiapkan dengan sempurna dan menepati jadual.

6. Referensi

- Fahreza. (2022). *Pengaruh kualitas UI design terhadap pengalaman pengguna aplikasi mobile banking*. Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem, 10(2), 115-123.
- Putri, A., Rahman, B., & Lestari, C. (2023). *Pengaruh desain visual antarmuka terhadap kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital*. Jurnal Sistem Informasi, 15(1), 45-54.
- Andika, R., & Sari, D. (2021). *Dampak desain antarmuka pengguna tingkat kesalahan dan kepercayaan pengguna aplikasi*. Jurnal HUMAN-Computer Interaction Indonesia, 7(3), 89-97.
- Journal of Interaction Technology. (2022). *The role of visual elements in user interface design on usability and navigation*. Journal of Interaction Technology, 14(2), 101-110.
- Andri Sahata Sitanggang¹, Maritza Zahrin Pramesti², Tiara Nirmala Azzahra³, Iffah Mumtazah⁴, Iin Eliwati Sitorus⁵ (2025). *Analisis Pengaruh UI/UX dalam Aplikasi Livin By Mandiri : Dampaknya Terhadap Pengalaman dan Kepuasan Pengguna di Wilayah Kota Bandung*.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jutin/article/download/46766/29706/163594>
- Mareta¹, Diana Aqmala², Nuswantoro Dwi Eko Waluyo³, Haunan Damar⁴ (2025). *Studi kasus mengenai kepuasan Nasabah Mobile Banking Livin by Mandiri*.
<https://www.jurnal.ekaprasetya.ac.id/MBEP/article/view/748>
- Pratama, R. J., Junaidi, A., & Sulistiyah, S. (2024). *Analisis User Experience Aplikasi Mobile Banking Livin by Mandiri Menggunakan Metode User Experience Questionnaire*. Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI).
<https://ojs.serambimekkah.ac.id/jnkti/article/view/8457>
- Sitanggang, A. S., Pramesti, M. Z., Azzahra, T. N., Mumtazah, I., & Sitorus, I. E. (2025). *Analisis Pengaruh UI/UX dalam Aplikasi Livin By Mandiri : Dampaknya Terhadap Pengalaman dan Kepuasan Pengguna di Wilayah Kota Bandung*.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jutin/article/view/46766?utm>
- Syaputri, A. R., & Siregar, K. R. (2025). *The Effect of Using the Livin' by Mandiri Application on Customer Satisfaction and Loyalty Using the UTAUT Model*. Return: Study of Management, Economic and Business,
<https://return.publikasikupublisher.com/index.php/return/article/view/381?utm>
- Amanda Marsya & Febrina Hambalah (2025). *The Influence of Service Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction Users of Mobile Banking Livin' by Mandiri*. BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal
- Umar, S., Fitriansyah, A., & Ar-Rasyid, H. (2025). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
<https://journal.thamrin.ac.id/index.php/jitik/article/view/1728>
- Nurjanah, F., Hutabarat, E. A., & Hernidatiatin, L. T. (2025). *E-Service Quality at Livin' by Mandiri Users: The Mediating Role of E-Customer Satisfaction on E-Customer Loyalty*. Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE), 8(3), 6964. DOI:10.31538/ijse.v8i3.6964
<https://e-journal.uac.ac.id/index.php/ijse/article/view/6964?utm>